組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況およびＫＰＩ実績値の公表について

2026年11月

2026年11月2日

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況および ＫＰＩ実績値の公表について

- 当組合は、「農業振興を通じて地域社会へ貢献」することを理念に掲げ、「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針」を公表するとともに、「組合員・利用者の皆さまの生活設計とニーズに応じた商品・サービスや「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じた豊かな生活づくりに貢献するための具体的な取組みを実践しており、今回その取組状況を公表いたします。

（注）共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（ＪＡ共済連）が、共同で事業運営しております。

きたそらち農業協同組合

Ⅰ.取組状況

1　組合員・利用者への最良・最適な商品、共済仕組みサービスの提供

（1）信用の事業

- 貯金・ローン等をはじめとする組合員・利用者の暮らしに便利な商品・サービスを、ライフスタイルの変化等に合わせて提供しております。組合員・利用者の皆さまに提供する商品は、勤労世代からご高齢者まで利用者の特性に応じた商品・サービスを提供しております。
  なお、当組合は、投資性金融商品の組成に携わっておりません。





Ⅰ.取組状況

1　組合員・利用者への最良・最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

（２）共済仕組み・サービス

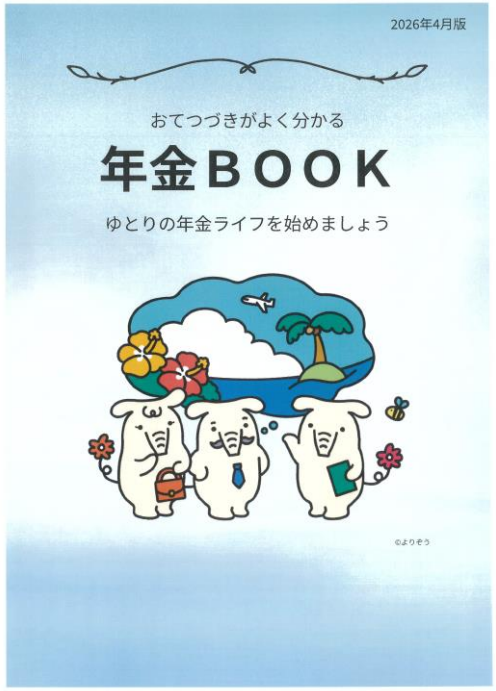
・当組合は、組合員・利用者の皆さまが、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、安心して備えられるよう、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供しております。
・この取組みを通じて、当組合のＪＡ共済総合満足度は95.7%（令和７年度末）となっており、高い水準を維持しております。
・市場リスクを有する共済仕組みの提供は実施しておりません。
・なお、共済事業については、全共連と共同で事業運営を実施しており、お客さまの声や実際に販売した顧客情報等について相互に連携しております。

＜ＪＡ共済満足度調査結果（令和７年度末時点）＞

総合満足度	95.7%
新契約満足度	99.1%
3Q活動満足度	91.7%
生命共済支払時満足度	96.3%
建物共済支払時満足度	100%
自動車共済支払時満足度	94.6%

2　組合員利用者本位の提案と情報提供
（１）信用の事業活動

- 組合員・利用者の皆様の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金・ローン等の最良・最適な商品をご提案します。特にご高齢の組合員・利用者に対しては、ご家族も含めてご理解いただけるように丁寧なご説明を行います。





2　組合員・利用者本位の提案と情報提供
（２）共済の事業活動

①共済仕組み・サービスのご提案

・共済仕組み・サービスの提案にあたっては、組合員・利用者の皆さまのご意向を把握した上で、ライフプラン等に基づく適切な共済仕組みの提案を行うとともに、組合員・利用者に十分に保障内容をご理解・ご納得いただき、真にご満足いただけるよう分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施しております。

②情報提供

・組合員・利用者のご意向・ニーズに沿った最適な仕組みを選んでいただけるよう、仕組みの特性等について、わかりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分に情報提供を実施しております。

③契約締結時の対応

・提案時から契約締結までの各段階において、丁寧なご意向の確認を実施しております。

2　組合員・利用者本位の提案と情報提供
（２）共済の事業活動

④高齢者対応

・ご高齢の組合員・利用者の方については、ご家族も含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、提案説明時、契約締結時にはご契約時にご家族にもご同席いただくなどにより、きめ細やかな対応を行っております。

⑤各種手続きとアフターフォローの実施

・各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、日々の接点を通じてより安心いただけるアフターフォローを実施しております。

・保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまに手数料等はご負担いただいておりません。

3　利益相反の適切な管理

・組合員・利用者の皆さまの商品選定、保障提案にかかる情報提供にあたり、金融商品の販売・推奨や共済仕組みの提案・契約等において、組合員・利用者の皆さまの利益を不当に害することがないように、「利益相反管理方針」等を定め、本方針等に基づき適切に管理しております。

4　組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材の育成と態勢の構築

① 組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材の育成と態勢の構築

・当組合は、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得支援など、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための態勢を構築しております。

【各種資格取得者数（R8.10月末現在）】

- ●FP技能士（3級以上）43名
- ●年金アドバイザー３級　12名
- ●農業金融プランナー　15名
- ●生命共済審査員　28名
- ●建物共済審査員　28名
- ●自動車共済審査員　32名
- ●ライフアドバイザー　18名

② 組合員・利用者の皆さまの声を活かした業務改善

・当組合は、組合員・利用者の皆さまからいただいた「声（お問合せ・ご相談、ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善に努めております。